

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *WAITER/ WAITRES*
TERHADAP KEPUASAN TAMU D'CAFE RESTAURANT
DI HOTEL AXANA PADANG**



BETRIA RAMADANI

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
Wisuda Periode Maret 2016**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN WAITER/ WAITRES
TERHADAP KEPUASAN TAMU D'CAFE RESTAURANT
DI HOTEL AXANA PADANG**

Betria Ramadani¹, Kasmita², Dr. Yuliana²
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan Pariwisata
FPP Universitas Negeri Padang
email: sinchaadhani@gmail.com

ABSTRAK

This study aimed to 1) analyze the quality of service waiter/waitress in D'Cafe Restaurant Hotel Axana Padang, 2) analyze guest satisfaction with service waiter/waitress in D'Cafe Restaurant Hotel Axana Padang, 3) analyze the influence of the quality of service waiter/waitress to guest satisfaction D'Cafe Restaurant Hotel Axana Padang. This study uses causal associative, variable in this study is the quality of service waiter/waitress (X) and guest satisfaction (Y). The sampling technique used is incidental sampling. The number of 91 people, collecting data used were questionnaires. Quality of service waiter/waitress percentage of 42% is in the range score of 36-<44 with enough category and guest satisfaction percentage of 41% is in the range score of 36-<44 with enough category. Test hypothesis Simple linear regression F_{Count} with sig 0,000 < 0,05 then there is significant influence between quality of service waiter/waitress (X) to guest satisfaction (Y) as big 74% and 26% of other factors.

Keyword : Quality of service waiter/waitress and guest satisfaction

¹ Prodi D4 Manajemen Perhotelan untuk wisuda periode Maret 2016

² Dosen Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata & Perhotelan

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi dan industri membawa dampak bagi kehidupan manusia terutama dunia usaha pada saat ini. Salah satunya yaitu industri pariwisata. Pariwisata semakin pesat perkembangannya tidak hanya di kota-kota yang menjadi daerah tujuan wisata utama. Pariwisata menurut Spillane (2000: 21) adalah: “Perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain, bersifat sementara, dilakukan perorangan maupun kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi sosial, budaya, alam, dan ilmu”. Pariwisata erat kaitannya dengan akomodasi dimana dalam hal ini hotel adalah bukan hanya sebagai tempat penginapan, tetapi juga sebagai tempat untuk bersantai.

Menurut Dirjen Pariwisata no 14 tahun 2009 pengertian hotel adalah “Suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial”. Hotel memberikan pelayanan salah satunya tentang pelayanan *food and beverage service*, yang bertugas di *food and beverage service* adalah *waiter/waitress*.

Waiter/waitress menurut Marsum W.A (1994:90) adalah:

“Karyawan atau karyawan di dalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan dan peralatan makan untuk tamu berikutnya”. Jika pelayanan yang diberikan oleh *waiter/waitress* sesuai dengan keinginan tamu maka akan terdapatlah kepuasan tamu.

Kepuasan tamu menurut Band (1991) dalam Setiyawati (2009:12) merupakan, “Suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan atau tamu dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut”. Sedangkan Kualitas pelayanan menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono dan Chandra

(2005:121) “Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan”.

Penulis menemukan permasalahan yaitu *Waiter/waitress* masih belum mampu menjelaskan menu dengan baik, *waiter/waitress* masih menggunakan alat hidang yang tidak sesuai dengan fungsinya, *waiter/waitress* jarang melakukan *greeting*, *waiter/waitress* sering melakukan kekeliruan dalam mengantarkan pesanan, karyawan jarang menawarkan teh ataupun coffe pada saat *breakfast*, karyawan tidak cekatan, karyawan yang tidak ramah, tamu merasa tidak mendapatkan layanan dengan baik. tamu merasa tidak nyaman dan bosan pada saat menunggu hidangan yang terlalu lama disajikan, tamu merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan karena *waiter/waitress* tidak bisa menjelaskan tentang menu.

Berdasarkan permasalahan di atas maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan *waiter/waitress* terhadap kepuasan tamu D’Cafe Restaurant di Hotel Axana Hotel Padang.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini adalah asosiatif kausal. Variabel dalam penelitian ini yaitu: kualitas pelayanan *waiter/waitress* (X) dan kepuasan tamu (Y). Populasi penelitian ini adalah tamu atau pengunjung D’cafe Restaurant Hotel Axana dengan jumlah tamu rata-rata per bulan 3.380 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel insidental, berjumlah 91 orang, jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner (angket), yang disusun menurut skala *likert*. Teknik klasifikasi yang digunakan menurut Arikunto (2010) yaitu:

- a. Kategori sangat baik : $\geq (M_i + 1,5 S_{di})$ – Keatas
- b. Kategori baik : $(M_i + 0,5 S_{di}) - < (M_i + 1,5 S_{di})$
- c. Kategori cukup : $(M_i - 0,5 S_{di}) - < (M_i + 0,5 S_{di})$
- d. Kategori buruk : $(M_i - 1,5 S_{di}) - < (M_i - 0,5 S_{di})$
- e. Kategori sangat buruk : $< (M_i - 1,5 S_{di})$ – Kebawah

Pengujian hipotesisi digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat dengan menggunakan uji regresi linier sederhana.

C. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

1. Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan Waiter/Waitress

Setelah diperoleh perhitungan statistik variabel kualitas pelayanan *waiter/waitress* Axana Hotel Padang maka gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti terlihat pada Tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Klasifikasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan Waiter/Waitress

n=91

Kategori	Skor	f	Persentase
Sangat Baik	≥ 52	9	10%
Baik	$44 - < 52$	32	35%
Cukup	$36 - < 44$	38	42%
Buruk	$28 - < 36$	9	10%
Sangat Buruk	< 28	3	3 %
Total		91 orang	100

Sumber : *Data Primer, 2016* (Diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa persentase tertinggi sebesar 42% berada pada rentang skor $36 - < 44$, dengan kategori cukup.

Selanjutnya akan diklasifikasikan deskripsi data per indikator, yaitu sebagai berikut :

a. *Tangible*/Nyata

Kualitas pelayanan *waiter/waitress* Axana Hotel Padang ditinjau dari indikator *Tangible* (Nyata) yang diklasifikasikan melalui skor pencapaian responden, maka gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti terlihat pada Tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Klasifikasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan Waiter/Waitress di Tinjau Dari Indikator *Tangible/Nyata*

n=91

Kategori	Skor	f	Persentase
Sangat Baik	$\geq 18,95$	0	0%
Baik	$15,65 - < 18,95$	3	3%
Cukup	$12,35 - < 15,65$	7	8%
Buruk	$9,05 - < 12,35$	67	74%
Sangat Buruk	$< 9,05$	14	15%
Total		91 orang	100

Sumber : *Data Primer, 2016* (Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa persentase tertinggi sebesar 74% berada pada rentang skor $9,05 - < 12,35$ dengan kategori buruk.

b. Reliability/keandalan

Kualitas pelayanan waiter/waitress Axana Hotel Padang ditinjau dari indikator *Reliability/Keandalan* yang diklasifikasikan melalui skor pencapaian responden, maka gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti terlihat pada Tabel 3 berikut ini:

Tabel 3. Klasifikasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan Waiter/Waitress di Tinjau Dari Indikator *Reliability/Keandalan*

n=91

Kategori	Skor	f	Persentase
Sangat Baik	$\geq 9,75$	19	21%
Baik	$8,25 - < 9,75$	17	19%
Cukup	$6,75 - < 8,25$	31	34%
Buruk	$5,25 - < 6,75$	12	13%
Sangat Buruk	$< 5,25$	12	13%
Total		91 orang	100

Sumber : *Data Primer, 2016* (Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa persentase tertinggi sebesar 34% berada pada rentang skor $6,75 - < 8,25$ dengan kategori cukup.

c. Responsiveness/Ketanggapan

Kualitas pelayanan *waiter/waitress* Axana Hotel Padang ditinjau dari indikator *responsiveness*/daya tanggap yang diklasifikasikan melalui skor pencapaian responden, maka gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti terlihat pada Tabel 4 berikut ini:

Tabel 4. Klasifikasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan Waiter/Waitress di Tinjau Dari Indikator Responsiveness/Daya Tanggap

n=91

Kategori	Skor	f	Persentase
Sangat Baik	$\geq 6,5$	23	25%
Baik	5,5 – < 6,5	28	31%
Cukup	4,5 – < 5,5	21	23%
Buruk	3,5 – < 4,5	15	17%
Sangat Buruk	< 3,5	4	4 %
Total		91 orang	100

Sumber : *Data Primer, 2016* (Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa persentase tertinggi sebesar 31% berada pada rentang skor 5,5 – < 6,5 dengan kategori baik.

d. Assurance/Jaminan

Kualitas pelayanan *waiter/waitress* Axana Hotel Padang ditinjau dari indikator *Assurance*/Jaminan tanggap yang diklasifikasikan melalui skor pencapaian responden, maka gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti terlihat pada Tabel 5 berikut ini:

Tabel 5. Klasifikasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan Waiter/Waitress di Tinjau Dari Indikator Assurance/Jaminan

n=91

Kategori	Skor	f	Persentase
Sangat Baik	$\geq 18,95$	0	0%
Baik	15,65 – < 18,95	5	6%
Cukup	12,35 – < 15,65	15	16%
Buruk	9,05 – < 12,35	49	54%
Sangat Buruk	< 9,05	22	24%
Total		91 orang	100

Sumber : *Data Primer, 2016* (Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa persentase tertinggi sebesar 54% berada pada rentang skor 9,05 – < 12,35 dengan kategori buruk.

e. *Empathy/Empati*

Kualitas pelayanan *waiter/waitress* Axana Hotel Padang ditinjau dari indikator *Emphaty/Empati* tanggap yang diklasifikasikan melalui skor pencapaian responden, maka gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti terlihat pada Tabel 6 berikut ini:

Tabel 6. Klasifikasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan *Waiter/Waitress* di Tinjau Dari Indikator *Empathy/Empaty*

n=91

Kategori	Skor	f	Persentase
Sangat Baik	$\geq 9,75$	15	17%
Baik	$8,25 - < 9,75$	15	17%
Cukup	$6,75 - < 8,25$	47	51%
Buruk	$5,25 - < 6,75$	11	12%
Sangat Buruk	$< 5,25$	3	3%
Total		91 orang	100

Sumber : *Data Primer, 2016* (Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa persentase tertinggi sebesar 51% berada pada rentang skor 6,75 – < 8,25 dengan kategori cukup.

2. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Tamu D'Cafe *Restaurant* Axana Hotel Padang (Y)

Kepuasan tamu D'Cafe *Restaurant* Axana Hotel Padang, maka gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti terlihat pada Tabel 7 berikut ini:

Tabel 7. Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Tamu D'Cafe Restaurant Axana Hotel Padang

n=91

Kategori	Skor	f	Persentase
Sangat Baik	≥ 52	7	8%
Baik	$44 - < 52$	34	37%
Cukup	$36 - < 44$	37	41%
Buruk	$28 - < 36$	13	14%
Sangat Buruk	< 28	0	0 %
Total		91 orang	100

Sumber : *Data Primer, 2016* (Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa persentase tertinggi sebesar 41% berada pada rentang skor $36 - < 44$ dengan kategori cukup.

Selanjutnya akan diklasifikasikan deskripsi data per indikator, yaitu sebagai berikut :

a. Tercapainya Harapan Tamu

Kepuasan Tamu D'Cafe Restaurant Axana Hotel Padang ditinjau dari indikator tercapainya harapan tamu yang diklasifikasikan melalui skor pencapaian responden, maka gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti terlihat pada Tabel 8 berikut ini:

Tabel 8. Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Tamu D'Cafe Restaurant Axana Hotel Padang Ditinjau Dari Indikator Tercapainya Harapan Tamu

n=91

Kategori	Skor	f	Persentase
Sangat Baik	$\geq 18,95$	0	0%
Baik	$15,65 - < 18,95$	0	0%
Cukup	$12,35 - < 15,65$	10	11%
Buruk	$9,05 - < 12,35$	78	86%
Sangat Buruk	$< 9,05$	3	3%
Total		91 orang	100

Sumber : *Data Primer, 2016* (Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa persentase tertinggi sebesar 86% berada pada rentang skor $9,05 - < 12,35$ dengan kategori buruk.

b. Terpenuhinya kebutuhan tamu

Kepuasan Tamu D'Cafe *Restaurant* Axana Hotel Padang ditinjau dari indikator terpenuhinya kebutuhan tamu yang diklasifikasikan melalui skor pencapaian responden, maka gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti terlihat pada Tabel 9 berikut ini:

Tabel 9. Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Tamu D'Cafe *Restaurant* Axana Hotel Padang Ditinjau Dari Indikator Terpenuhinya Kebutuhan Tamu

n=91

Kategori	Skor	f	Persentase
Sangat Baik	$\geq 9,75$	12	13%
Baik	$8,25 - < 9,75$	12	13%
Cukup	$6,75 - < 8,25$	47	52%
Buruk	$5,25 - < 6,75$	13	14%
Sangat Buruk	$< 5,25$	7	8%
Total		91 orang	100

Sumber : *Data Primer, 2016* (Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa persentase tertinggi sebesar 52% berada pada rentang skor $6,75 - < 8,25$ dengan kategori cukup.

c. Tercapainya Keinginan Tamu

Kepuasan Tamu D'Cafe *Restaurant* Axana Hotel Padang ditinjau dari indikator tercapainya keinginan tamu yang diklasifikasikan melalui skor pencapaian responden, maka gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti terlihat pada Tabel 10 berikut ini:

Tabel 10. Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Tamu D'Cafe Restaurant Axana Hotel Padang Ditinjau Dari Indikator Tercapainya Keinginan Tamu

n=91

Kategori	Skor	f	Persentase
Sangat Baik	$\geq 6,5$	22	24%
Baik	5,5 – < 6,5	25	27%
Cukup	4,5 – < 5,5	18	20%
Buruk	3,5 – < 4,5	18	20%
Sangat Buruk	< 3,5	8	9%
Total		91 orang	100

Sumber : *Data Primer, 2016* (Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa persentase tertinggi sebesar 27% berada pada rentang skor 5,5– < 6,5 dengan kategori baik.

d. Keinginan untuk memakai produk/jasa itu kembali

Kepuasan Tamu D'Cafe Restaurant Axana Hotel Padang ditinjau dari indikator keinginan untuk memakai produk/jasa itu kembali yang diklasifikasikan melalui skor pencapaian responden, maka gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti terlihat pada Tabel 11 berikut ini:

Tabel 11. Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Tamu D'Cafe Restaurant Axana Hotel Padang di Tinjau Dari Indikator Keinginan Untuk Memakai Produk/Jasa Itu Kembali

n=91

Kategori	Skor	f	Persentase
Sangat Baik	$\geq 9,75$	21	23%
Baik	8,25 – < 9,75	21	23%
Cukup	6,75 – < 8,25	27	30%
Buruk	5,25 – < 6,75	9	10%
Sangat Buruk	< 5,25	13	14%
Total		91 orang	100

Sumber : *Data Primer, 2016* (Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat persentase tertinggi sebesar 30% berada pada rentang skor 6,75 – < 8,25 dengan kategori cukup.

e. Keinginan untuk merekomendasikan produk dan jasa kepada orang lain

Kepuasan Tamu D'Cafe *Restaurant* Axana Hotel Padang ditinjau dari indikator keinginan untuk merekomendasikan barang/jasa kepada orang lain yang diklasifikasikan melalui skor pencapaian responden, maka gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti terlihat pada Tabel 12 berikut ini:

Tabel 12. Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Tamu D'Cafe *Restaurant* Axana Hotel Padang di Tinjau Dari Indikator Keinginan Untuk Merekomendasikan Barang / Jasa Kepada Orang Lain

n=91

Kategori	Skor	f	Persentase
Sangat Baik	$\geq 18,95$	0	0%
Baik	$15,65 - < 18,95$	6	7%
Cukup	$12,35 - < 15,65$	9	10 %
Buruk	$9,05 - < 12,35$	42	46%
Sangat Buruk	$< 9,05$	34	37%
Total		91 orang	100

Sumber : *Data Primer, 2016* (Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa persentase tertinggi sebesar 46% berada pada rentang skor $9,05 - < 12,35$ dengan kategori buruk.

3. Uji Hipotesis

1. Uji regresi linier sederhana

Tabel 13. Koefisien Determinasi (R Square)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,862(a)	,743	,740	3,243

Diperoleh nilai R Square 0,740 artinya pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 74% Sedangkan 26% dipengaruhi oleh faktor lain.

D. Pembahasan

Berdasarkan analisa data di atas, secara umum dapat dinyatakan bahwa pengaruh kualitas pelayanan waiter/ waitres dan kepuasan tamu d'cafe restaurant hotel axana padang menunjukkan interpretasi persentase penilaian tamu secara dominan tergolong cukup, maka dibuat pembahasan tentang kualitas pelayanan *Waiter/waitress* terhadap Kepuasan Tamu D'Cafe *Restaurant Axana Hotel Padang* serta pengaruh antara kedua variabel tersebut dapat di lihat kualitas pelayanan *waiter/waitress* Axana Hotel Padang di atas persentase tertinggi sebesar 42% berada pada rentang skor $36 - < 44$ dengan kategori cukup. Jadi dapat disimpulkan bahwa penilaian tamu tentang kualitas pelayanan *waiter/waitress* Axana Hotel Padang secara keseluruhan adalah cukup dalam melayani tamunya. Sesuai dengan teori menurut Tjiptono (2001) mengatakan kualitas pelayanan “adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan atau tamu”.

Sedangkan perhitungan statistik variabel kepuasan tamu terlihat persentase tertinggi sebesar 41% berada pada rentang skor $36 - < 44$ dengan kategori cukup. Penelitian tentang kepuasan tamu D'Cafe *Restaurant Axana Hotel Padang* diatas terlihat belum sepenuhnya terpenuhi, yang dilihat dari kelima indikator yaitu tercapainya harapan tamu, keinginan untuk merekomendasikan barang/jasa kepada orang, terpenuhinya kebutuhan tamu, keinginan untuk memakai produk/jasa itu kembali, tercapainya keinginan tamu. Sesuai dengan pendapat Band (1991) dalam Setiyawati (2009:12), “Kepuasan tamu merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari tamu dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut”. Hasil penelitian uji hipotesis

terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 74% sedangkan 26% dipengaruhi oleh faktor lain dengan sig 0,000. Karena nilai sig 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan *waiter/waitress* (X) terhadap kepuasan tamu D'Cafe Restaurant Axana Hotel Padang (Y).

E. Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan

- a. Untuk mendeskripsikan Kualitas pelayanan *waiter/waitress* di D'Cafe Restaurant Hotel Axana Padang.
- b. Untuk mendeskripsikan Kepuasan tamu terhadap pelayanan *waiter/waitress* D'Cafe restaurant di Hotel Axana Padang.
- c. Untuk mendeskripsikan Pengaruh kualitas pelayanan *waiter/waitress* terhadap kepuasan tamu D'Cafe Restaurant di Hotel Axana Padang.

2. Saran

Bagi Pihak Hotel seharusnya lebih menguasai menu yang ada di daftar menu, menguasai nama dan pasangan alat makanan, melakukan *greeting* kepada semua tamu yang datang. Bagi Karyawan seharusnya lebih meningkatkan kualitas kerjanya, serta bagi peneliti lain lebih memperluas kajian tentang faktor yang berhubungan dengan kepuasan tamu, karena masih banyak faktor lain yang memberi sumbangan yang signifikan terhadap kepuasan tamu yang belum terungkap dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto. (2010). *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara.

Marsum W.A.(1994).*Restourant dan Permasalahnya*.Jakarta:Gramedia

Setiawati, Antari. (2009). *Studi Kepuasan Pelanggan untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan*. Semarang: Universitas Diponegoro

Spillane (2000).*Pemasaran Pariwisata*. Bandung: Angkasa.

Tjiptono, Fandy. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.